

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan perusahaan terhadap kepuasan konsumen merupakan tanggung jawab yang harus direalisasikan dalam bentuk apapun. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bergerak di bidang pelayanan seperti penjualan listrik. Tujuan dari PT. PLN (Persero) adalah menyediakan serta melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan akan tenaga listrik. Dalam memberikan manfaat listrik untuk kepentingan pelanggan, maka perusahaan harus dapat melayani setiap kepentingan tersebut dengan cara melakukan pembayaran setelah adanya pemakaian listrik. Setiap perusahaan harus melakukan pergerakan signifikan secara bertahap yang harus disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Memberikan karya-karya inovatif demi kepuasan pelanggan adalah cita-cita dari setiap perusahaan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia khususnya Perusahaan Listrik Negara (PLN), dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan dunia teknologi serta memahami keinginan konsumen yang setara dengan kecanggihan yang ada. Hal ini diperlukan dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan-kegiatan yang berjalan yang dimulai dari pemasangan hingga penagihan kepada pelanggan.

PT.PLN (Persero) memiliki suatu falsafah perusahaan, yaitu Pembawa Kecerahan dan Kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang produktif, falsafah tersebut melandasi keyakinan perusahaan, bahwa perusahaan bukan sekedar penyedia energi listrik akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas.

Dalam merumuskan tujuan memaksimalkan kebutuhan konsumen, perusahaan yang bergerak di bidang penyedia listrik ini perlu memberikan kebijakan-kebijakan dari segi sistem penagihan rekening listrik. Sebagaimana yang diketahui saat ini sistem perhitungan rekening listrik di Indonesia saat ini masih menggunakan system manual, yaitu dengan kWh meter analog sehingga perlu petugas pembaca meter untuk melakukan pencatatan data dan tranfer ke database perusahaan penyedia energi listrik yaitu PLN.

Sistem perhitungan yang masih manual ini sering menghasilkan masalah, di beberapa tempat yang jaraknya jauh atau pelosok, pada beberapa kasus rumah-rumah tersebut sering tidak ditangani oleh petugas. Petugas tersebut biasanya datang 3 bulan sekali sehingga biasanya biaya rekening listrik akan membengkak pada akhir bulan ke-3. Meski sudah ada beberapa konsumen besar terutama golongan industry dan bisnis besar yang sudah menggunakan AMR (Automatic Meter Reading).

AMR atau Automatic Meter Reading merupakan suatu alat pengukur konsumsi daya listrik yang dapat secara otomatis dan real time mentransfer data berupa banyaknya konsumsi daya yang dikonsumsi oleh pelanggan tersebut ke

dalam database PLN. Dengan AMR ini, PLN bisa mengamati konsumsi listrik pelanggan secara langsung atau real time sehingga mempermudah untuk perhitungan biaya konsumsi listrik pada saat LWBP (Luar Waktu Beban Puncak) dan WBP (Waktu beban Puncak). Dengan AMR ini, PLN juga dapat mengetahui tingkah laku konsumsi listrik pada suatu perusahaan atau industri sehingga mempermudah dalam penentuan profil beban dari perusahaan tersebut. Dengan demikian PLN akan lebih mudah melakukan kontrol dan pengawasan konsumsi energi listrik dan dapat mencegah terjadinya pencurian ataupun kecurangan pada konsumen.

Sebagai gambaran awal pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel,Sultra Dan Sulbar di Kota Makassar melalui laporan Penjualan aliran listrik dari tahun 2011 - 2015 diketahui sebagai berikut :

Tabel 1. Laporan penjualan aliran listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar di Kota Makassar Tahun 2011–2015
Terakhir (dalam ribuan rupiah).

Dari penjelasan tabel 2 di atas, perkembangan tingkat margin laba bersih pada periode 2011 sampai 2015 mengalami perubahan yang sifatnya fluktuatif. Nilai margin laba bersih pada periode 2011 sampai 2013 menunjukkan penurunan. Hal ini berarti bahwa setiap operasi perusahaan dalam memproduksi listrik terus mengalami penambahan kerugian. Pada tahun 2013 margin laba bersih pada

posisi terendah diakibatkan pembelian bahan bakar dan minyak pelumas tertinggi pada periode tersebut karena terjadi kenaikan harga minyak bumi. Tetapi dilihat dari nilai margin laba bersih pada tahun 2014 mengalami kenaikan drastis. Walaupun pada tahun 2015 mengalami penurunan kembali. PT PLN (Persero) harus menyesuaikan tingkat kekuatan financial dan sumber daya manusia pada masyarakat dari berbagai aspek. Dari hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui Analisis Penjualan Tenaga Listrik (TTL) Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar di Kota Makassar. Yang nantinya diharapkan kajian ini dapat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah-langkah dalam menilai kebijaksanaan yang telah di tempuh untuk kemudian membuat perencanaan yang konkrit sehingga keputusan tersebut menguntungkan kedua belah pihak yakni PT.PLN dan masyarakat.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis mendapatkan masalah dalam penelitiannya, maka dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana penjualan tenaga listrik (PTL) terhadap tingkat profitabilitas pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar di Kota Makassar.”

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penjualan tenaga listrik (PTL) terhadap tingkat profitabilitas pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar di Kota Makassar.

D. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1) Bagi perusahaan

Penelitian bagi perusahaan sebagai masukan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja khususnya dalam bidang keuangan.

2) Bagi peneliti

Untuk memberi pengetahuan tentang bagaimana sistem kerja pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar di Kota Makassar khususnya mengenai penjualan tenaga listrik (PTL) terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan tersebut.

3) Bagi masyarakat

Meningkatkan kesejahteraan khususnya di bidang kelistrikan.

4) Bagi peneliti akan datang/mahasiswa

Dapat dijadikan referensi apabila melakukan suatu penelitian khususnya mengenai penagihan biaya pemakaian listrik terhadap tingkat profitabilitas dan menambah pengetahuan mengenai permasalahan dalam dunia kerja di perusahaan dan melatih mahasiswa agar mampu berfikir ilmiah dengan mengolah data yang dapat diperoleh dari perusahaan.

5) Bagi Universitas Negeri Makassar

Dapat dijadikan sarana pembelajaran dan bahan pembanding serta tolak ukur dalam menghasilkan tenaga professional dan digunakan bahan kajian ilmiah bagi mahasiswa, serta sebagai bahan bacaan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Penjualan

Secara umum, definisi penjualan dapat diartikan sebagai sebuah usaha atau langkah konkrit yang dilakukan untuk memindahkan suatu produk, baik itu berupa barang atau jasa dari produsen kepada konsumen sebagai sasarannya. Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk ataupun barang yang dihasilkan produsennya dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedagang dan tenaga pemasaran.

Pengertian penjualan menurut Henry Simamora dalam buku “ Akuntansi